



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000267110

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017382-40.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada LUIZA NOBUKA ABÊ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U. Sustentou oralmente, por meio de arquivo de vídeo, a dra. Isabela de Melo Tretel**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 26 de março de 2026.

AFONSO BRÁZ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 51671

APELAÇÃO Nº 1017382-40.2024.8.26.0004

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: LUIZA NOBUKA ABÊ

COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL DA LAPA

JUÍZA: ADRIANA GENIN FIORE BASSO

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO. Autora induzida por terceiros, que se passaram por funcionários do banco, a entregar seus cartões e telefone celular. Caso em que embora o fato tenha ocorrido fora das dependências físicas da instituição financeira, o que, em tese, poderia caracterizar evento externo ao risco da atividade, houve falha na prestação do serviço do banco. Realização de pix, TED's, resgates de investimentos, compras e empréstimo, em um único dia, totalizando R\$ 270.702,92, valor superior a 3x o limite diário de transações da autora. Ausência de prova de que tenham sido enviados alertas, realizados bloqueios preventivos ou solicitado contato pessoal da cliente. Reparação pelos danos materiais devida. Dano moral configurado diante da indevida negativação do nome da autora. Quantum fixado em R\$ 30.000,00 reduzido para R\$ 10.000,00. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

A r. sentença de fls. 737/742, de relatório adotado, julgou procedente os pedidos da ação declaratória c.c. indenização movida por **LUIZA NOBUKA ABÊ** em face do **BANCO BRADESCO S/A** “para i) condenar o réu pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 163.023,89, corrido pelo IPCA dos respectivos desembolsos e juros de mora pela taxa legal (selic – ipca) desde a citação; ii) condenar o réu no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 30.000,00, corrigido pelo IPCA da publicação da sentença e juros de mora pela taxa legal (selic – ipca) desde a citação;

iii) declarar a inexistência e inexigibilidade do contrato de empréstimo 493675531, de 31/1/2024, no valor de R\$ 35.852,00, bem como de suas parcelas e consectários, tornando definitiva tutela antecipada; iv) declarar inexigibilidade das despesas realizadas no cartão de crédito da autora, indicadas no quadro de fls. 25, no total de R\$ 11.158,25, cujos lançamentos deverão ser expurgados da fatura, assim como consectários da mora". Diante da sucumbência, condenou o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Apela o réu (fls. 748/757) sustentando, em síntese, que as operações discutidas nos autos foram realizadas mediante autenticações válidas, ou seja, com a utilização de senhas e token, ambos de posse e conhecimento exclusivo da autora; ausência de nexo causal entre o dano e sua conduta; que houve culpa exclusiva da autora; que a restituição dos valores é descabida; que a indenização por dano moral é indevida e o *quantum* fixado é excessivo. Requer a reforma da r. sentença.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões às fls. 764/796.

É o relatório.

De início, afasto a preliminar de deserção arguida nas



contrarrazões, eis que intimado a complementar o preparo, o banco cumpriu a determinação no prazo concedido (fls. 805/807).

Também deve ser afastada a preliminar de não conhecimento do recurso, pois a reprodução nas razões recursais de argumentos já expostos nos autos, por si só, não infringe o art. 1010, inciso III, do Código de Processo Civil. É permitida, desde que rebata de forma adequada os fundamentos da sentença e revele o inconformismo do recorrente, o que foi feito na hipótese, não havendo se falar em ausência de impugnação específica à sentença.

O recurso comporta parcial provimento.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e moral em razão de fraude conhecida como “golpe do motoboy”.

A autora sustenta que foi induzida por terceiros, que se passaram por funcionários do banco, a entregar seus cartões e telefone celular, após receber ligação indicando suposta invasão de sua conta. Após a retirada dos bens, os fraudadores realizaram, em um único dia (31/01/2024), movimentações que totalizaram R\$ 270.702,92, entre PIX, TEDs, pagamento de boleto, saques com cartão, compras no crédito e contratação de empréstimo.

Aduz que jamais forneceu suas senhas e que os

criminosos tinham acesso prévio a todos os seus dados pessoais e financeiros. Contesta integralmente as transações e afirma que o banco recusou o reembolso.

No caso, embora o fato tenha ocorrido fora das dependências físicas da instituição financeira o que, em tese, poderia caracterizar evento externo ao risco da atividade e afastar a responsabilidade do réu à luz do Código de Defesa do Consumidor, houve falha na prestação do serviço.

Isso porque, embora a autora tenha sido ludibriada, o banco contribuiu decisivamente para o êxito da fraude, na medida em que:

-todas as transações realizadas são absolutamente dissonantes do padrão histórico da cliente, pessoa idosa, aposentada, com gastos anuais muito inferiores ao que foi movimentado em poucas horas, num total de **R\$ 270.702,92, montante que supera em mais de 3x o limite diário da autora para transações via pix e TED's**, que é de R\$ 80.000,00 (R\$ 60.000,00 para pix de chaves e contas não cadastradas e R\$ 20.000,00 para TED's para diferentes titularidades).

-o banco não adotou qualquer barreira de segurança, ainda que as operações fossem atípicas e sucessivas, envolvendo: PIX de quase R\$ 200 mil reais; diversas TED's para beneficiários não usuais;

empréstimo bancário de R\$ 35.852,00; compras no cartão; resgates de investimentos em valores expressivos;

-não há prova de que tenham sido enviados alertas, realizados bloqueios preventivos ou solicitado contato pessoal da cliente.

O histórico de movimentação evidencia que os gastos da autora jamais alcançaram valores próximos aos debitados no dia da fraude. A alteração abrupta do padrão - inclusive resgate integral de aplicações - era suficiente, por si só, para acionar protocolos de segurança robustos.

Veja o histórico de transações da autora:

HISTÓRICO DE TRANSAÇÕES ENTRE A AUTORA E TERCEIROS		
Natureza	Ano	Média <u>Annual</u>
Transferências via Pix	2020	R\$ 0,00
	2021	R\$ 0,00
	2022	R\$ 9.650,56
	2023	R\$ 21.744,99
Transferências via TED	2020	R\$ 0,00
	2021	R\$ 0,00
	2022	R\$ 0,00
	2023	R\$ 100,00
Pagamentos via conta poupança	2020	R\$ 0,00
	2021	R\$ 0,00
	2022	R\$ 0,00
	2023	R\$ 0,00
Pagamentos via cartão de débito físico	2020	R\$ 645,48
	2021	R\$ 6.239,51
	2022	R\$ 12.378,82
	2023	R\$ 11.447,32
Pagamento de boletos eletrônicos	2020	R\$ 493,40
	2021	R\$ 352,40
	2022	R\$ 3.850,00
	2023	R\$ 0,00

E compare com as transações efetivadas no dia dos fatos, que totalizaram o montante de **R\$ 270.702,92**:

MOVIMENTAÇÕES FINANCEIRAS 31/01/2024	
Natureza	Valor total
Transferências via PIX para terceiros não cadastrados anteriormente (pessoa física e jurídica)	R\$ 190.404,34
Transferências via TED para terceiros não cadastrados anteriormente (pessoa física e jurídica)	R\$ 19.747,64
Pagamento de boleto bancário pelo saldo existente em conta corrente	R\$ 10.000,00
Pagamentos realizados com cartão de débito	R\$ 3.540,69
Pagamentos realizados com cartão de crédito	R\$ 11.158,25
Empréstimo bancário	R\$ 35.852,00
VALOR TOTAL MOVIMENTADO: <u>R\$ 270.702,92</u>	

Nesse contexto, não há como se afastar a responsabilidade do banco pelos danos materiais sofridos pela autora.

A indenização por dano moral também é devida, diante da negativação do nome da autora (fls. 440 e 622).

Destaco que são notórias as consequências reservadas àqueles que sofrem a inclusão dos seus dados pessoais nos órgãos de defesa do crédito, de tal sorte que a iterativa jurisprudência consagra o entendimento de que a singela inscrição indevida, no cadastro dos inadimplentes é, por si só, ato gerador de dano moral (“in re ipsa”).

Quanto ao valor da indenização, anote-se que, se por um

lado o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, por outro lado não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A propósito: *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ, REsp. nº 318379-MG,/Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Publicação: DJ 04/02/2002).

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim lhe conceder um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve, pois, ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Sendo assim, o valor originalmente fixado (R\$ 30.000,00) revela-se excessivo e deve ser reduzido para R\$-10.000,00.

Diante do resultado do julgamento, cada litigante deverá arcar com as custas e despesas processuais que despendeu. Condeno o réu ao pagamento de honorários ao patrono da autora fixados em 10% sobre o valor da condenação. Condeno a autora ao pagamento de honorários ao patrono do réu fixados em 10% sobre o montante que sucumbiu (R\$ 20.000,00 – referente à indenização por dano moral).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao **recurso**.

AFONSO BRÁZ
Relator